



**Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2018**



**Carta dei Servizi all'attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2018

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2018

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2019
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019



Carta dei Servizi all'attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2018

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Non è stato possibile effettuare alcuna verifica sul controllo della qualità percepita, in quanto non sono pervenute le tabelle 4 riferite all'anno 2018, nonostante i diversi solleciti.				



Carta dei Servizi all'attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2018*

AREA TEMATICA 1 – CITTA' STORICA: Servizio 1,2,3 e 4

AREA TEMATICA 2 – RIQUALIFICAZIONE URBANA: Servizio 5,6,7 e 8

AREA TEMATICA 3 – SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA: Servizio 9,10,11,12 e 13

AREA TEMATICA 4 – CONDONO EDILIZIO: Servizio 14 e 15

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Non è stato possibile effettuare alcuna verifica sul controllo della qualità percepita, in quanto non sono pervenute le tabelle 4 riferite all'anno 2018, nonostante i diversi solleciti.			Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



**Carta dei Servizi all'attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

3. TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2019

AREA TEMATICA 1 – CITTA’ STORICA: Servizio 1,2,3 e 4

AREA TEMATICA 2 – RIQUALIFICAZIONE URBANA: Servizio 5,6,7 e 8

AREA TEMATICA 3 – SPORTELLO UNICO PER L’EDILIZIA: Servizio 9,10,11,12 e 13

AREA TEMATICA 4 – CONDONO EDILIZIO: Servizio 14 e 15

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Non è stato possibile effettuare alcuna verifica sul controllo della qualità percepita, in quanto non sono pervenute le tabelle 4 riferite all’anno 2018, nonostante i diversi solleciti.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



**Carta dei Servizi all'attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

AREA TEMATICA 1 – CITTA' STORICA: Servizio 1,2,3 e 4

AREA TEMATICA 2 – RIQUALIFICAZIONE URBANA: Servizio 5,6,7 e 8

AREA TEMATICA 3 – SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA: Servizio 9,10,11,12 e 13

AREA TEMATICA 4 – CONDONO EDILIZIO: Servizio 14 e 15

Piano di miglioramento degli Standard

Non è stato possibile effettuare alcuna verifica sul controllo della qualità percepita, in quanto non sono pervenute le tabelle 4 riferite all'anno 2018, nonostante i diversi solleciti.

